**ABSTRAK**

Serly Marliana Marselina . NPM : 160110011. Tinjauan Pelayanan Antrian Teller Pada Bank Central Asia KCP Siliwangi Bogor. Studi kasus pada PT.Bank Central Asia.Tbk.

Dibawah bimbingan H. M. ARIFFIN.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Antrian adalah suatu kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari–hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket dan situasi–situasi yang lain merupakan kejadian yang sering ditemui. Studi tentang antrian bukan merupakan hal yang baru, antrian yang panjang sering kali kita lihat di bank saat nasabah mengantri di teller untuk melakukan transaksi dengan teller.

Teller adalah petugas bank yang berhubungan langsung dengan nasabah yang bertugas untuk melakukan pelayanan transaksi keuangan dengan nasabah secara langsung (*face to face*).

Tujuan Penulis melakukan peninjauan untuk mengetahui pelayanan antrian teller yang diterapkan pada Bank Central Asia KCP Siliwangi Bogor, kendala dari antrian tersebut, dan solusi dari kendala yang di hadapi Bank Central Asia KCP Siliwangi Bogor.

Hasil dari peninjauan yang didapatkan adalah adalah bahwa sistem pelayanan antrian teller yang diterapkan di Bank Central Asia KCP Siliwangi Bogor sudah sesuai SOP akan tetapi kendala dari antrian yang terjadi pada Bank tersebut masih tetap terjadi. Solusi dari kendala yang dihadapi adalah dengan menambah tenaga pelayanan teller pada Bank Central Asia KCP Siliwangi pada hari dimana nasabah banyak berdatangan.

Kata Kunci : Pelayanan, Antrian, Teller.